

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRICE AND PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY OF MAHKOTA BROWNIES CAKE, BANDUNG CITY

Brownies Cake Mahkota was the first pioneer of block cakes combined with brownies which were very popular in the market and got many customers, but experienced a decrease in sales due to increased competition selling similar products, as a result the current goal cannot be limited to customer satisfaction but must achieve customer loyalty in the face of competition one way to get strict customer loyalty is to pay attention to prices and increase promotions.

The purpose of this study was to determine the effect of price and promotion on customer loyalty of Bandung City Crown Brownies Cake, the number of samples in this study were 93 respondents who were conducted by distributing questionnaires. The method in this research uses descriptive analysis, verification analysis, correlation coefficient, multiple linear regression analysis, coefficient of determination.

This research was conducted on Crown Brownies Cake Blocks in February-June in 2023 which has never been researched in this place in 2023. The findings were carried out simultaneously and partially showing that price and promotion have a significant influence on customer loyalty Crown Brownies Cake Blocks City of Bandung

Keywords: Price, Promotion and Customer Loyalty

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KUE BALOK BROWNIES MAHKOTA KOTA BANDUNG

Kue Balok Brownies Mahkota pelopor pertama adanya kue balok dipadukan dengan brownies yang sangat disukai dipasaran dan mendapatkan banyak pelanggan, tetapi mengalami penurunan penjualan akibat persaingan meningkat yang menjual produk sejenis, akibatnya tujuan saat ini tidak bisa sebatas kepuasan pelanggan tetapi harus mencapai loyalitas pelanggan dalam menghadapi persaingan yang ketat, yang mana loyalitas pelanggan bisa didapatkan salah satu caranya adalah memperhatikan harga dan meningkatkan promosi.

Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengetahui pengaruh dari harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Kue Balok Brownies Mahkota Kota Bandung, jumlah sampel pada penelitian ini ada sebanyak 93 responden yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, koefisien korelasi, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi.

Penelitian ini dilakukan pada Kue Balok Brownies Mahkota di bulan Februari-Juni ditahun 2023 yang belum pernah diteliti pada tempat ini pada tahun 2023. Hasil temuan yang dilaksanakan secara simultan dan parsial memperlihatkan bahwa harga dan promosi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kue Balok Brownies Mahkota Kota Bandung

Kata Kunci : Harga, Promosi, dan Loyalitas Pelanggan